

ABSTRAK

Perkembangan bisnis di era globalisasi saat ini menimbulkan persaingan yang cukup ketat. Setiap harinya muncul pelaku bisnis yang memperkenalkan bidang usahanya sehingga dunia bisnis semakin kompetitif. Perubahan yang luar biasa dalam persaingan, produksi, pemasaran, pengelolaan sumber daya manusia dan penanganan transaksi antar perusahaan dengan pelanggan dan perusahaan dengan perusahaan lain, menyebabkan pengukuran kinerja perusahaan menjadi hal yang penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap performa perusahaan dan perencanaan tujuan di masa mendatang. Selain digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan, pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan sistem imbalan dalam perusahaan.

Diperlukan suatu standar pengukuran kinerja yang tepat sebagai tolak ukur perusahaan dalam mencapai tujuannya. Salah satu cara yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kinerja yaitu dengan metode *balanced scorecard*. *Balanced scorecard* dianggap sebagai suatu metode pengukuran kinerja yang tepat karena mengukur kinerja perusahaan dari aspek keuangan dan non keuangan serta dari sisi internal maupun eksternal perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini akan meneliti tentang perancangan pengukuran kinerja dengan metode *balanced scorecard* dan prioritas perbaikan dengan metode *analytical hierarchy process* pada perusahaan pengadaan barang dan konsultan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perancangan pengukuran kinerja dengan metode *balanced scorecard* menghasilkan 9 KPI. Dari hasil olah data dengan menggunakan metode *analytical hierarchy process* diperoleh bahwa perspektif pelanggan memiliki hasil pembobotan tertinggi dengan nilai 0,455; sedangkan Perspektif Proses Bisnis Internal memiliki hasil pembobotan tertinggi kedua dengan nilai 0,263. Perspektif keuangan dengan hasil pembobotan 0,141 dan Perspektif *Learning & Growth* dengan hasil pembobotan 0,141.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, *Analytical Hierarchy Process*

ABSTRACT

The business development in this era of globalization pose a tight competition. Every day emerging businesses that introduce its business so that the business world is getting competitive. Tremendous changes in competition, production, marketing, human resource management and handling of intercompany transactions with the customer and the company with other companies, led to corporate performance measurement becomes important for management to evaluate the performance of the company and planning purposes in the future , Besides being used to assess the success of the company, performance measurement can also be used as a basis for determining the remuneration system in the company.

Required an appropriate performance measurement standards as a benchmark company in achieving its goals. One way that can be used in the measurement of performance is by the method of balanced scorecard. Balanced scorecard is considered as a method of measuring the right performance for measuring the performance of companies from financial and non financial aspects as well as in terms of internal and external companies. Therefore, this study will examine the design of performance measurement balanced scorecard method and priority repair methods analytical hierarchy process in general trade and consultancy.

The results showed that the design of performance measurement balanced scorecard method produces 9 KPI. From the results if the data using methods analytical hierarchy process gained that perspective customers have the highest weighting results to the value of 0.455; while the Internal Business Process Perspective has the highest weighting the results of the second with a value of 0.263. Financial perspective by weighting the results of 0.141 and Learning & Growth Perspective by weighting the results of 0.141.

Keywords: *Performance Measurement, Balanced Scorecard, Analytical Hierarchy Process,*